



El ambiente
es de todos

Minambiente

**SEGUNDO INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO PQRSD VIGENCIA
JULIO – DICIEMBRE DE 2021**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE
SUCRE - CARSUCRE**

DICIEMBRE 2021

CONTENIDO

1.	Introducción	4
2.	Objetivo.....	5
2.1.	Objetivo general.....	5
2.2.	Objetivos específicos	5
3.	Alcance	5
4.	Normativa	6
5.	Glosario	7
6.	Aspectos generales.....	10
6.1.	Canales de información	10
6.2.	Seguimiento a trámites	12
6.3.	Términos de respuesta según normatividad.....	13
7.	Resultados y análisis de pqrds.....	14
7.1.	Solicitudes por mes.....	14
7.2.	Solicitudes según el tipo de pqrds.....	17
7.3.	Solicitudes según el área responsable	19
7.4.	Solicitudes según el canal utilizado para la recepción.....	21
8.	Conclusiones:	22
9.	Recomendaciones y sugerencias generales:	23

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Información de Contacto - Carsucre.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 2. Correos de Carsucre.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 3. Términos de respuesta de tipo de PQRSD</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 4. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio – diciembre 2021</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio – diciembre 2020 Vs 2021</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (julio – diciembre 2021)</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 7. Número de PQRSD según la Subdirección responsable (julio – diciembre 2021).....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 8. Número de PQRSD según el medio de recepción (julio - diciembre 2021).....</i>	<i>21</i>

LISTA DE FIGURAS

<i>Ilustración 1. Muestra del sistema de seguimiento de PQRSD para el periodo Enero – junio de 2021, CARSUCRE</i>	<i>12</i>
<i>Ilustración 2. Diagrama de dispersión de número de PQRSD por mes para el periodo julio – diciembre de 2021, CARSUCRE.....</i>	<i>15</i>
<i>Ilustración 3. Diagrama de dispersión Comparativo julio - diciembre de 2020 Vs 2021.....</i>	<i>16</i>
<i>Ilustración 4. Diagrama de barras – N° de Solicitudes según el tipo de PQRSD (julio – diciembre de 2021)</i>	<i>18</i>
<i>Ilustración 5. Diagrama de barras – N° de Solicitudes según la Subdirección responsable (julio – diciembre de 2021).....</i>	<i>19</i>
<i>Ilustración 6. Diagrama circular – N° de Solicitudes según el medio de recepción (julio – diciembre de 2021)</i>	<i>21</i>

1. INTRODUCCIÓN

*De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente Segundo Semestre 2021 comprendido entre: **01 de julio al 31 de diciembre de 2021**. La información - Base de datos de PQRSD, fue suministrada por la Subdirección de Secretaría General, en específico la Oficina de Archivos de la Corporación.*

El presente informe pretende, brindar información detallada sobre las PQRSD del periodo evaluado, recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad.

Es importante que se valoren los resultados de este informe por parte de cada dependencia con competencia en la emisión de respuestas, para implementar las medidas necesarias y garantizar la atención efectiva de comunicación dentro de los términos legales vigentes.

2. OBJETIVO

2.1. Objetivo general

Conocer el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que fueron expuestas en la Corporación Autónoma Regional de Sucre – CARSUCRE de acuerdo a las normas legales vigentes durante el Segundo Semestre del año 2021.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ *Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRSD radicadas durante el periodo de julio a diciembre del año 2021.*
- ✓ *Realizar un balance general de la gestión de las PQRSD, con el fin de identificar oportunidades de mejora.*
- ✓ *Presentar las recomendaciones y sugerencias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para promover el mejoramiento continuo en la Corporación.*

3. ALCANCE

Informar a la Alta Dirección, el estado de las PQRSD de la Corporación Autónoma Regional de Sucre - CARSUCRE mediante análisis estadísticos y seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021.

4. **NORMATIVA**

- ✓ **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ **Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- ✓ **Ley 87 de noviembre de 1993**, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 1437 de enero de 2011**, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Ley 1474 de 12 de julio de 2011**, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ **Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.
- ✓ **Decreto 19 de enero de 2012**, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- ✓ **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014**, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Decreto 1166 del 19 de julio de 2016**, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

5. GLOSARIO

- ✓ **Derecho de Petición:** El Derecho de Petición es aquel derecho Constitucional fundamental que tiene toda persona de elevar ante las autoridades públicas y/u organizaciones e instituciones privadas, solicitudes respetuosas de carácter particular o general, y a obtener de estas una respuesta oportuna, clara, concreta y congruente con lo pedido, dentro del plazo previsto por el legislador.
- ✓ **Acción de Tutela:** La acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario para la protección de los derechos fundamentales de las personas en Colombia, previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ **Acción Popular:** Según la ley 472 de 1998, las Acciones Populares son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones

populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

- ✓ **Petición de interés general:** Es aquella solicitud de una persona "natural o jurídica", o que una comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad; en otras palabras, es el pronunciamiento de los asociados frente a las autoridades en procura de obtener respuesta a sus necesidades comunes. Se fundamenta en la necesidad de protección del bien común y el interés general.
- ✓ **Petición de interés particular:** Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, en interés propio o particular; es decir, con invocación de un derecho subjetivo consagrado en la norma positiva de derecho administrativo.
- ✓ **Solicitud de información:** Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades.
- ✓ **Solicitud de documento:** Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa con el objeto de tener acceso a los documentos que en ella reposan.
- ✓ **Solicitud de visita:** Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa con el objeto de obtener acompañamiento o vigilancia por parte de la corporación a actividades y/o procedimientos ambientales.

- ✓ **Formulación de consulta:** *Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.*
- ✓ **Cumplimiento de un deber legal:** *Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica ante la Corporación Autónoma Regional de Sucre CARSUCRE, tendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de administrar los recursos naturales renovables y el medio ambiente y en ejercicio de la función de máxima autoridad ambiental que se le defirió a esta entidad y cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.*
- ✓ **Queja ambiental:** *Está relacionada con los deberes que la Constitución Política le impone a todos los ciudadanos de colaborar para el buen funcionamiento de la administración de justicia y de proteger los recursos naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano. Deberes que deben cumplirse en asocio con aquel otro deber que tienen los ciudadanos de poner en conocimiento de las autoridades cualquier acción que pueda ser constitutiva de un delito o contravención de carácter ambiental.*
- ✓ **Recurso de reposición:** *Es aquella figura jurídica mediante la cual las personas interesadas controvierten las decisiones de la administración con el fin de que esta las aclare, modifique o revoque. Se entiende como aquel control jurídico frente a las actuaciones de las autoridades cuando se considere que con estas el Estado ha transgredido el orden jurídico vigente.*
- ✓ **Reclamo:** *Las reclamaciones pueden considerarse una subespecie del Derecho de Petición en interés particular, en tanto está comprometido un derecho subjetivo de los ciudadanos.*

6. ASPECTOS GENERALES

La atención al usuario y seguimiento a derechos de petición y solicitudes de información en CARSUCRE se desarrolla bajo lo establecido en la norma y el procedimiento, cuyo objetivo es: Brindar una atención, adecuada y oportuna a los Derechos de Petición presentados a la Corporación, conforme al componente denominado Procesos y Procedimientos del Plan Institucional de Atención y Servicio al Ciudadano, según los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

6.1. Canales de información

La Corporación Autónoma Regional de Sucre (CARSUCRE), en aras de garantizar la atención a los grupos de valor habilitó canales digitales y presenciales en las instalaciones para facilitar el acceso de envío y recepción de los derechos de petición, atención al usuario, acceso a trámites y otros servicios de la Corporación.

Atención personalizada y telefónica

Los usuarios de CARSUCRE tienen a su disposición una atención personalizada, con profesionales idóneos a través del Servicio de Atención al Ciudadano, en donde pueden presentar PQRSD por medio de la radicación escrita, de manera verbal y/o la línea telefónica de la entidad.

A continuación, se relaciona el detalle los puntos de atención que tiene dispuestos CARSUCRE para la atención de las PQRSD.

Tabla 1. Información de Contacto - Carsucre

Sede	Dirección	Teléfonos	Jurisdicción
Sincelejo - Principal	Carrera 25 Avenida Ocala No. 25 – 101	Recepción: 2762037 Línea Verde: 2762039	19 Municipios: Pertencientes al Departamento de Sucre

Fuente: Corporación Autónoma Regional de Sucre - Carsucre

El horario de atención es de lunes a viernes:

- ✓ **Mañana:** De 8:00 a.m. a 12:00 M
- ✓ **Tarde:** De 2:00 p.m. a 6:00 pm

Medios Electrónicos

Con el propósito de brindar información y de atender las peticiones de los usuarios CAR, la Corporación cuenta con los siguientes medios electrónicos disponibles de forma permanente:

Tabla 2. Correos de Carsucre

Canal	Medio
Correo electrónico	carsucre@carsucre.gov.co
PQRS Sitio web	www.carsucre.gov.co

Fuente: Corporación Autónoma Regional de Sucre - Carsucre

6.2. Seguimiento a Trámites

El reporte o planilla de control de PQRSD, genera la siguiente información Registrada en el formato a continuación:

Ilustración 1. Muestra del sistema de seguimiento de PQRSD para el periodo Enero – junio de 2021, CARSUCRE

CARSUCRE										RELACIÓN DE PQRSD CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SUCRE									
Item No.	Fecha de Recepción (D/M/A)	No. Radicado	Tipo PQRSD	No. Identificación	Asunto	Solicitante	Medio de Recepción	Denunciado	Área Responsable	Fecha de Entrega al Área	Informe de Visita - Fecha	No. Concepto Técnico - Fecha	No. Exp.	Acto					
1	1/07/2021	3684	SOLICITUD		SOLICITUD DE SEGUIMIENTO	AFINIA GRUPO EPM	OFICIO		SG										
2	2/07/2021	3685	SOLICITUD		SOLICITUD DE EVALUACION Y APROBACIÓN PMA	FEDRAMAR S.A.S.	OFICIO		SG										
3	1/07/2021	3680	SOLICITUD		SOLICITUD SUPERVISION PRUEBA BOMBEO	CALSI	OFICIO		SG										
4	1/07/2021	3689	SOLICITUD		SOLICITUD DE ALQUILER DE EQUIPOS	CALSI	OFICIO		SGA										
5	1/07/2021	3693	DENUNCIA		DENUNCIA ARBOL FRONDOSO	LIDIA AGUILAR	OFICIO		SGA										
6	1/07/2021	3697	SOLICITUD		SOLICITUD DE APOYO	ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO	OFICIO		SGA										
7	1/07/2021	3698	DERECHO DE PETICIÓN		DERECHO PETICION	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	OFICIO		SAF										
8	1/07/2021	3699	SOLICITUD DE DOCUMENTO		SOLICITUD DE EXPEDIENTE	OFICINA JURIDICA SINCELEJO	OFICIO		SG										
9	1/07/2021	3708	SOLICITUD		SOLICITUD NOTIFICACION PERSONAL	ALCALDIA DE CHALAN	OFICIO		SG										
10	1/07/2021	3709	SOLICITUD		SOLICITUD DE VERIFICACION DE CORREO	DANA PEREZ	OFICIO		SG										

Fuente: Oficina de Control Interno

- Fecha de Recepción
- No. Radicado
- Tipo PQRSD
- No. Identificación
- Asunto
- Solicitante
- Medio de Recepción
- Denunciado
- Área Responsable
- Fecha de Entrega al Área
- Fecha Informe de Visita

- No. Concepto Técnico y Fecha
- No. Expediente
- No. Acto Administrativo y Fecha
- Fecha de Envío Respuesta al Usuario
- Tiempo Entre La Recepción y Respuesta al Usuario

6.3. Términos de respuesta según normatividad

Tabla 3. Términos de respuesta de tipo de PQRSD

<i>Modalidad / Tipología</i>	<i>Términos</i>
<i>Interés particular.</i>	15 días
<i>Interés general.</i>	15 días
<i>Solicitud de información.</i>	10 días (Art. 74 Ley 99/93)
<i>Solicitud de documentos copias.</i>	10 días
<i>Acción de Tutela</i>	10 días
<i>Acción Popular</i>	10 días
<i>Derecho de petición</i>	15 días
<i>Consultas.</i>	30 días
<i>Cumplimiento de un deber legal.</i>	15 días
<i>Quejas ambientales.</i>	15 días
<i>Recursos dualidad término</i>	15 días – 60 días
<i>Traslado por competencia – Requerimiento.</i>	5 y 10 días (Art. 17 y 21 Ley 1473 2011 – Ley 1755 de 2015).
<i>Solicitudes de información autoridades.</i>	10 días.
<i>Reclamo.</i>	15 días.

Fuente: Sitio web

7. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE PQRSD

7.1. SOLICITUDES POR MES

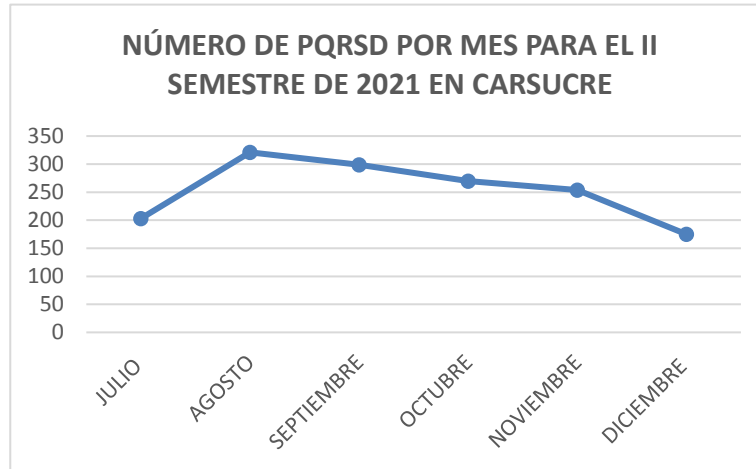
Tabla 4. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio – diciembre 2021

NÚMERO DE PQRSD POR MES PARA EL I SEMESTRE DE 2021 EN CARSUCRE		
MES	CANT.	%
JULIO	203	13,3%
AGOSTO	321	21,1%
SEPTIEMBRE	299	19,6%
OCTUBRE	270	17,7%
NOVIEMBRE	254	16,7%
DICIEMBRE	175	11,5%
TOTAL PQRSD	1522	100%
PROMEDIO PQRSD POR MES	254	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Durante el segundo semestre de 2021, llegaron a la Corporación un total de **1522 solicitudes**, donde el mes de agosto presenta la cantidad más alta de PQRSD con un total de 321 solicitudes, que representan 21,1% del total general, por el contrario, el mes que presenta menos solicitudes fue diciembre con 175 peticiones, representado en un 11,5%. Cabe mencionar que el promedio aproximado para el periodo evaluado (julio – diciembre) fue de **254 peticiones por mes**.

Ilustración 2. Diagrama de dispersión de número de PQRSD por mes para el periodo julio – diciembre de 2021, CARSUCRE



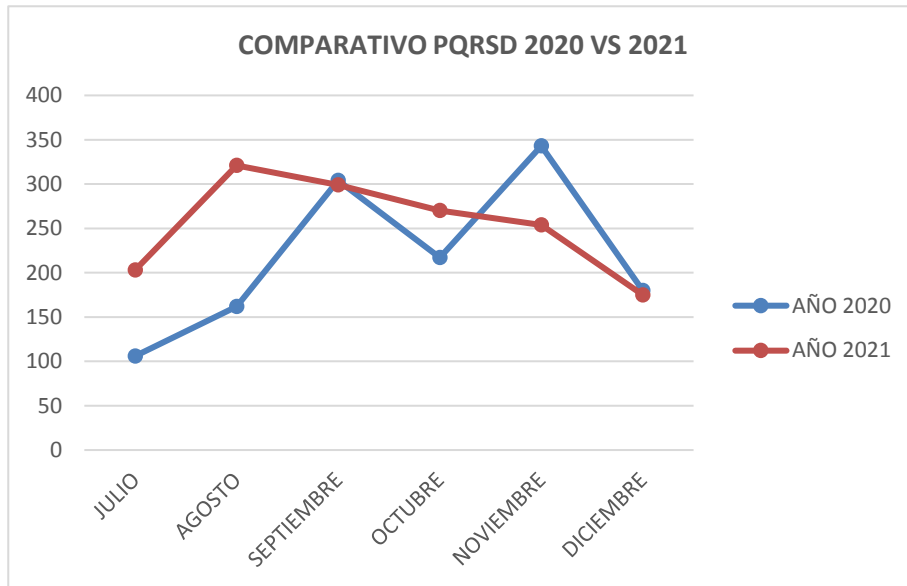
Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Tabla 5. Número y porcentaje de PQRSD por mes de julio – diciembre 2020 Vs 2021

NÚMERO DE PQRSD POR MES DEL II SEMESTRE DE 2020 VS 2021 EN CARSUCRE		
MES	AÑO 2020	AÑO 2021
JULIO	106	203
AGOSTO	162	321
SEPTIEMBRE	304	299
OCTUBRE	217	270
NOVIEMBRE	343	254
DICIEMBRE	180	175
TOTAL PQRSD	1312	1522
INCREMENTO PROCENTUAL	16,0%	

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 3. Diagrama de dispersión Comparativo julio - diciembre de 2020 Vs 2021



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Al realizar un contraste de las vigencias 2020 y 2021, se evidencia un incremento para el periodo evaluado del 16%, que representan el cual tuvo una diferencia de **210 solicitudes**.

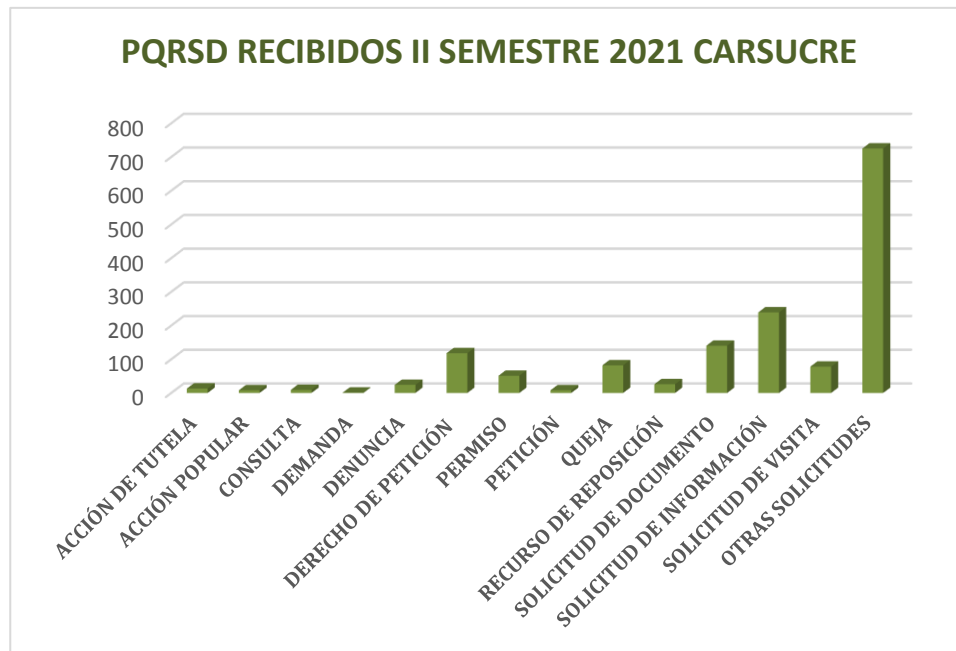
7.2. SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE PQRSD

Tabla 6. Número y porcentaje de PQRSD según el tipo de PQRSD (julio – diciembre 2021)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL TIPO PARA EL II SEMESTRE DE 2021 EN CARSUCRE		
TIPO DE PQRSD	CANT.	%
ACCIÓN DE TUTELA	13	0,9%
ACCIÓN POPULAR	8	0,5%
CONSULTA	9	0,6%
DEMANDA	1	0,1%
DENUNCIA	24	1,6%
DERECHO DE PETICIÓN	118	7,8%
PERMISO	51	3,4%
PETICIÓN	8	0,5%
QUEJA	82	5,4%
RECURSO DE REPOSICIÓN	26	1,7%
SOLICITUD DE DOCUMENTO	140	9,2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	239	15,7%
SOLICITUD DE VISITA	78	5,1%
OTRAS SOLICITUDES	725	47,6%
TOTAL PQRSD	1522	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 4. Diagrama de barras – N° de Solicitudes según el tipo de PQRSD (julio – diciembre de 2021)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

En la tabla 6. De acuerdo a los tipos de PQRSD, se observa que de las 1522 recibidas en el periodo evaluado, el porcentaje más alto corresponde a **Otras Solicitudes** con un 47,6% representada en 725 que hacen referencia a solicitudes como aprovechamiento forestal, ocupación de cauce, poda de árbol, donaciones, entre otras; seguida de **Solicitud de Información** y **Solicitud de Documento** con un 15,7% y 9,2% respectivamente del total.

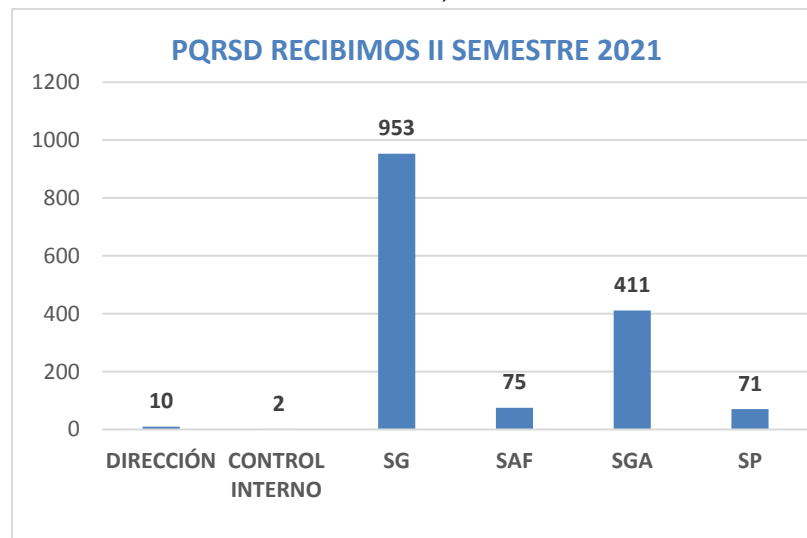
7.3. SOLICITUDES SEGÚN EL ÁREA RESPONSABLE

Tabla 7. Número de PQRSD según la Subdirección responsable (julio – diciembre 2021)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL ÁREA RESPONSABLE PARA EL II SEMESTRE DE 2021 EN CARSUCRE			
ÁREA RESPONSABLE DE LA PQRSD	SIGLA	CANT.	%
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN	10	0,7%
CONTROL INTERNO	CONTROL INTERNO	2	0,1%
SECRETARIA GENERAL	SG	953	62,6%
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SAF	75	4,9%
SUB. GESTIÓN AMBIENTAL	SGA	411	27,0%
SUB. DE PLANEACIÓN	SP	71	4,7%
TOTAL PQRSD		1522	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 5. Diagrama de barras – N° de Solicitudes según la Subdirección responsable (julio – diciembre de 2021)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Conforme a lo expuesto en tabla 7 e ilustración 5, se observa que la Subdirección que más debe emitir respuestas a las solicitudes es Secretaria General con 953 peticiones, que equivalen al 62,6% del total, seguido se tiene a la Subdirección de Gestión Ambiental con 411 peticiones que representan el 27%. En cambio, las áreas con menos solicitudes a responder son Dirección y Control Interno con un 0,7% y 0,1% respectivamente.

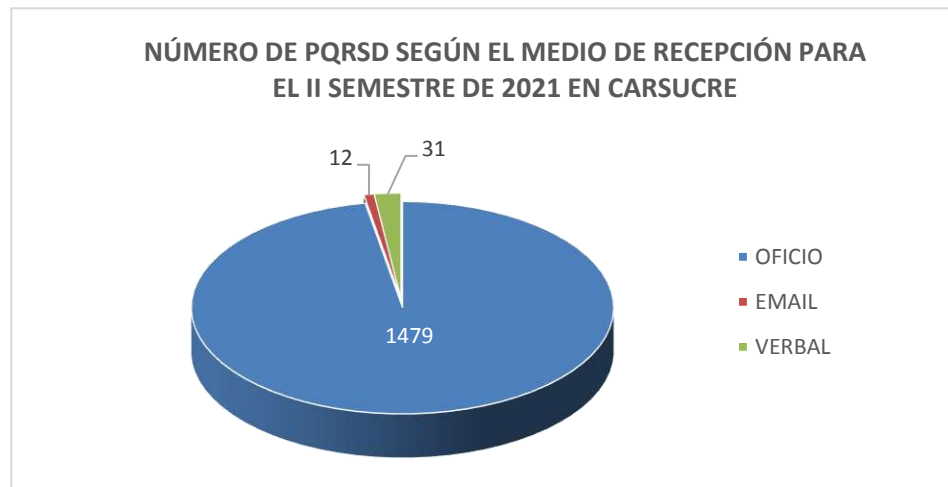
7.4. SOLICITUDES SEGÚN EL CANAL UTILIZADO PARA LA RECEPCIÓN

Tabla 8. Número de PQRSD según el medio de recepción (julio - diciembre 2021)

NÚMERO DE PQRSD SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN PARA EL II SEMESTRE DE 2021 EN CARSUCRE		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANT.	%
OFICIO	1479	97,2%
EMAIL	12	0,8%
VERBAL	31	2,0%
TOTAL PQRSD	1522	100%

Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

Ilustración 6. Diagrama circular – Nº de Solicitudes según el medio de recepción (julio – diciembre de 2021)



Fuente: Seguimiento de PQRSD – Oficina de Control Interno

De acuerdo al análisis anterior el canal más utilizado para recibir y responder las PQRSD durante el II semestre de 2021 fue Oficio con un 97,2%.

8. CONCLUSIONES:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se evidencia el interés desde la Alta Gerencia, para el cumplimiento de la normatividad, teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” y el Decreto Legislativo 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en su artículo 5. Con los protocolos de bioseguridad se retoma la recepción de oficios de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en las instalaciones de la Corporación. Dando cumplimiento a la Resolución No. 0821 del 14 2021, la cual modifica la Resolución No. 0254 de 2021, la apertura de la recepción de la Corporación Autónoma Regional de Sucre – CARSUCRE, será de manera presencial para la entrega de la documentación, de todos los trámites de permisos y/ autorizaciones que se demanden del Decreto 1076 de 2015.

Se resalta que, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de la vigencia 2021, se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por el grupo interno de trabajo de fortalecimiento de las relaciones con los grupos de Interés para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad, evitando reprocesos en la asignación de estas.

En el periodo evaluado se evidencia la relación diaria en la planilla de control, cronológicamente, de forma consecutiva, sin embargo, existe riesgo, a la hora de hacer el seguimiento en cuanto al tiempo de redireccionamiento a la dependencia con la competencia para emisión de respuesta. Además, no hay claridad en la relación, porque no se registra la fecha de envío al petionario, poniendo en conocimiento el trámite a surtir, o el estado actual de la solicitud, una vez realizados todos los procesos requeridos, hacer el cierre de la petición, queja, reclamo o

sugerencia.

Es significativo resaltar que de las 1522 PQRSD recibidas, la Oficina de Control Interno, no está al tanto del tiempo transcurrido entre la llegada y la respuesta al usuario. En razón a lo anterior desconocemos el estado de trámite y número de peticiones pendientes de respuestas.

9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES:

- *La Oficina de Control Interno en aras de la mejora continua, ratifica a Secretaría General de Carsucre, continuar con la implementación de las herramientas para el control, registro, monitoreo, seguimiento y cierre de PQRSD. Asimismo, permanecer con las acciones de mejora con el fin reducir el porcentaje de las mismas.*
- *Fortalecer la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: la normatividad, trámite de las PQRSD, tiempos de respuesta, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.*
- *Realizar control, seguimiento y registro de las respuestas a cada una de las PQRSD, debido a que se desconoce el tiempo promedio de atención y su grado de cumplimiento, según la normatividad. La Corporación no tiene conocimiento de cuantas son contestadas dentro del término y cuantas fuera de este.*

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
OSNAR CARLOS ACUÑA
Jefe Oficina de Control Interno
CARSUCRE